

Janiza Briki

ASIAKASTYYTYVÄISYYS HUITTISTEN KAUPUNGIN
TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

Hoitotyön koulutusohjelma
2016

Briki, Janiza
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Toukokuu 2016
Ohjaaja: Lahtinen, Elina
Sivumäärä: 29
Liitteitä: 6

Asiasanat: työterveyshuolto, asiakastyytyväisyys, laatu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työnantajien ja työntekijöiden tyytyväisyyttä Huittisten työterveyshuollon palveluihin. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa ja työterveyshuollon palvelujen laadun kehittämiseksi.

Tutkimusaineisto kerättiin huhtikuussa 2016 kahden viikon aikana. Aineisto kerättiin kahdella eri kyselylomakkeella, joista toinen mittasi työnantajien ja toinen työntekijöiden asiakastyytyväisyyttä. Työnantajiin (N=62) kohdistuva kysely postitettiin työpaikalle ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Työnantajille tehdyn kyselyn vastausprosentiksi saatiin 52% (n=32). Työntekijöiden asiakastyytyväisyyttä mitattiin työterveyshuollossa kahden viikon ajan niiltä henkilöiltä, jotka saapuivat sinä aikana työterveyshoitajan, lääkärin tai fysioterapeutin vastaanotolle (N=100). Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 50% (n=50). Molemmat kyselyt sisälsivät strukturoituja kysymyksiä ja yhden avoimen kysymyksen. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin työterveyshuollon kehittämisideoita tai muuta palautetta.

Tutkimuksen strukturoitujen kysymysten tulokset käsiteltiin tilastollisesti ja ne esiteltiin frekvensseinä ja prosenttilukuina. Tulosten havainnollistamiseksi käytettiin apuna kuvioita. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin sisällön erittelyn avulla.

Vastaajat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä Huittisten kaupungin työterveyshuollon toimintaan. Suurin osa työnantajista koki, että työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastaavat työpaikan tarpeita ja yhteistyö sujuvaa. Kehittämis ehdotuksena työnantajat toivoivat työterveyshuollolta kriittisempää suhtautumista sairauslomien myöntämisessä. Lääkäripalvelujen saatavuuteen toivottiin myös helpotusta.

Työntekijöiden mielestä työterveyshuollon palvelut ovat hyvin tavoitettavissa, työterveyshuollon henkilökunta ammattitaitoista ja ystävällistä. Työntekijät olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä työterveyshuollon tarjoamiin palveluihin ja työterveyshuollon toimintaympäristöön. Kehittämis ehdotuksena työntekijät toivoivat työterveyshuollolta tukea työyhteisöllisiin asioihin.

Jatkotutkimushaasteina voisi työnantajien ja työntekijöiden asiakastyytyväisyyttä selvittää vielä yksityiskohtaisemmin esimerkiksi avoimien kysymysten avulla ja asiakastyytyväisyyskyselyä voisi kohdistaa työterveyshuollon eri ammattihenkilöiden vastaanotto toimintaan.

THE CUSTOMER SATISFACTION IN OCCUPATIONAL HEALTH CARE AT HUITTINEN

Briki, Janiza

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in nursing

May 2016

Supervisor: Lahtinen, Elina

Number of pages: 29

Appendices: 6

Keywords: occupational health care, customer satisfaction, quality

The purpose of this thesis was to investigate employers and employees satisfaction in occupational health care services at Huittinen. The aim of this thesis was produce information for occupational health services in order to improve the quality of service.

The data were collected in two weeks in April 2016. The data were collected in two different questionnaires, which other one measured employers and the other one employees' customer satisfaction. Employers questionnaire was mailed (N=62) to the workplace and employers had two weeks to response. The response rate was 52% (n=32). Employees' (N=100) customer satisfaction was measured for two weeks for those clients who came to see occupational health nurse, doctor or physiotherapist during the time. The response rate was 50% (n=50). Both questionnaires included structured questions and one open question. Open question asked about the development ideas or other feedback for occupational health care.

The results of the study of structured questions were processed statistically and presented as frequencies and percentages. To illustrate the results of the patterns was used as a reference. The answers of open questions were analyzed using content analysis.

The respondents were fully satisfied in occupational health activities. The majority of employers felt that the services provided by occupational health services correspond to the needs of the workplace and cooperation were smooth. Development on the proposal, employers hoped to occupational health care more critical attitude to the granting of sick leave. Employers also wished to connect more easily with doctors.

Employees' believes that occupational health services are reachable, occupational health staff is professional and friendly. Employees' were overall satisfied with the occupational health care services. They were also satisfied with environment of occupational health care. Development on the proposal employees' hoped support for the work community affair.

In future employers and employees' customer satisfaction could be measured by using more open questions to find detailed answers and the customer satisfaction survey could be targeted in different professionals of occupational health care.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖTERVEYSHUOLTO	6
2.1	Työterveyshuollon tarkoitus ja tavoitteet.....	7
2.2	Lakisääteinen työterveyshuolto	7
2.3	Sairaanhoito työterveyshuollossa.....	9
2.4	Huittisten kaupungin työterveyshuolto	10
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS TYÖTERVEYSHUOLLOSSA.....	10
3.1	Työterveyshuollon laadun ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta	10
3.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen työterveyshuollossa.....	11
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT	13
5	TUTKIMUKSEN SUORITTAMISTAPA.....	13
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	13
5.2	Aineistonkeruumenetelmä	14
5.3	Aineiston keruu	15
5.4	Aineiston käsittely ja analysointi	16
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	17
6.1	Työnantajien kokemukset työterveyshuollon toiminnasta.....	17
6.2	Työntekijöiden kokemukset yhteydenotosta työterveyshuoltoon.....	18
6.3	Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta.....	19
6.4	Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon palveluista.....	20
6.5	Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon toimintaympäristöstä	21
6.6	Työterveyshuollon arvosana	21
6.7	Kehittämis ehdotukset ja muu palaute	22
7	POHDINTA.....	23
7.1	Tutkimustulosten tarkastelua	23
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden pohdinta.....	25
7.3	Tutkimuksen eettisyyden pohdinta	26
7.4	Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimushaasteet	27
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Suomessa työterveyshuollon toimintaa on ollut teollistumisen alkumetreistä lähtien. Työterveyshuollon perusta on luotu vuonna 1971 työmarkkinajärjestöjen välisellä sopimuksella terveydenhuollon kehittämistä työpaikalla. Tuolloin ehkäisevää työterveyshuoltoa alettiin pitää tärkeänä ja erityisesti työhön liittyviin vaarojen torjuntaan kiinnitettiin huomiota. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003,29)

Valtioneuvoston asetuksessa (708/2013 §3) hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteissa asiakaslähtöisyys on määritelty työterveyshuollon keskeiseksi toimintaperiaatteeksi. Asiakaslähtöisyydellä halutaan korostaa asiakkaan lisääntynyttä päätösvaltaa. Työterveyshuollon asiakkaita ovat niin työnantajat kuin heidän työllistämänsä työntekijät. Työterveyshuollon sisällön ja laajuuden määrittää työnantajien toimialaan ja toiminnan luonteeseen liittyvät tarpeet, jotka kirjataan työnantajan ja työterveyshuoltoyksikön tekemään sopimukseen. Työterveyshuollon toiminnan sujuvuutta voidaan arvioida asiakastyytyväisyyttä mittaamalla. (Työterveyslaitos 2014, 77-78)

Valtioneuvoston laatiman asetuksen mukaan asiakastyytyväisyyden selvittäminen on osa hyvien työterveyshuoltokäytäntöjen periaatteita. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on yksi menetelmä, jolla tulee toteuttaa työterveyshuoltoyksikön toiminnan laadun ja vaikuttavuuden arviointia ja seuranta. (Työterveyslaitos 2014,108)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää työnantajien ja työntekijöiden tyytyväisyyttä Huittisten työterveyshuollon palveluihin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoja työterveyshuollon palvelujen laadun kehittämiseksi.

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Huittisten kaupungin työterveyshuolto. Työterveys- huolto on aiemmin toteuttanut asiakastyytyväisyyskyselyn kahdesti yritysasiakkailleen sekä työterveyspalveluita käyttäville työntekijöille vuosina 2010 ja 2013. (Saranpää S. tiedonanto 3.3.2016)

2 TYÖTERVEYSHUOLTO

Työterveyshuollon toiminnan perustana toimii työterveyshuoltolaki (1383/2001), joka on puitelaki ja jonka perusteella valtioneuvosto on asetuksissaan tehnyt tarkempia määräyksiä. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003, 30-31) Lisäksi työterveyshuollosta säädetään työturvallisuuslaissa (738/2001), kansanterveyslaissa (66/1972), terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sairausvakuutuslaissa (1224/2004). Sosiaali- ja terveysministeriö johtaa, ohjaa ja kehittää työterveyshuollon lainsäädäntöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut 2016)

Valtioneuvoston asetuksissa on määräykset työterveyshuollon sisällöstä, hyvän työterveyshuoltokäytännön perusteista sekä asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden koulutuksesta (1484/2001). Lisäksi valtioneuvosto on tehnyt asetuksen terveystarkastuksista erityistä vaaraa aiheuttavissa töissä (1485/2001). Työterveyshuoltolaki koskee kaikkia työnantajia. Jos yrityksessä on yksikin työntekijä, on työnantaja velvollinen järjestämään työntekijälleen lakisääteiset työterveyspalvelut työpaikan olosuhteiden, työjärjestelyiden ja itse työn edellyttämän tarpeen mukaan. Lakisääteisten työterveyshuoltopalvelujen lisäksi työnantajat voivat vapaaehtoisesti järjestää työntekijöilleen sairaanhoito- ja muita terveydenhuoltopalveluja. Työnantajalla on sairausvakuutuslain (364/63) mukaan oikeus korvaukseen työterveyshuollon järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003, 30-31)

Työnantaja voi vapaasti järjestää työterveyshuollon palvelut hankkimalla ne terveyskeskukselta, järjestäen tarvitsemansa työterveyshuoltopalvelut itse tai yhdessä toisten työnantajien kanssa tai hankkimalla tarvitsemansa palvelut muualta työterveyshuoltopalvelujen tuottamiseen oikeutetulta yksiköltä tai henkilöltä. Työterveyshuoltoyksikön ja työnantajan tulee tehdä työterveydenhuollon järjestämisestä kirjallinen sopimus, josta ilmenee työterveyshuollon palvelujen sisältö ja laajuus sekä yleiset järjestelyt. (Martimo, Antti-Poika & Uitti 2010, 62-63)

2.1 Työterveyshuollon tarkoitus ja tavoitteet

Työterveyshuoltolain (1383/2001) tarkoituksena on varmistaa, että työn ja työympäristön turvallisuuden sekä terveellisyys edistämiseksi toteutetaan tarpeelliset toimenpiteet, joiden avulla työssä ilmenevät vaarat havaitaan ja poistetaan sekä työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta suojellaan. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2004,15) Työterveyshuollon tavoitteet syntyvät sekä työpaikan tarpeista että lain ja säädösten vaatimuksista. Tarpeiden tunnistaminen työpaikalla edellyttää työterveyshuollon yksiköltä selvitystyötä, jota tehdään työpaikkaselvitysten avulla. Tavoitteet on mahdollista saavuttaa työterveyshuollon ja työpaikan kanssa sovittujen toimintamallien avulla. (Työterveyslaitos 2014,109)

Työterveyshuollon tavoitteena on työhön liittyvien terveysvaarojen ja –haittojen ehkäisy, turvallinen ja terveellinen työ, työympäristö sekä työyhteisö. Työterveyshuollon tarkoitus on huolehtia työntekijän terveyden ja työ- ja toimintakyvyn ylläpitämisestä, sen edistämisestä ja seurannasta työuran eri vaiheissa. Työterveyshuolto on pitkäjänteistä yhteistyötä palveluntuottajan sekä työpaikan välillä, jonka toiminta kohdistuu työpaikkaan, työntekijöihin sekä työyhteisöön. (Työterveyslaitos 2014,28)

Työterveyshuollon päällimmäinen tavoite on parantaa työntekijöiden työoloja, jotta haitallista altistumista ei tapahtuisi. Terveystarkastuksien avulla tulisi löytää mahdollisimman varhain ennakoivat merkit työntekijän terveydelle haitallisista vaikutuksista tai liiallisesta altistumisesta, jotta altistumista voitaisiin vähentää. Terveystarkastusten tavoitteita voivat esimerkiksi olla tiedon antaminen työntekijöille työssä olevista vaaroista ja niiden torjuntatoimista, ammattitautien ja muiden työhön liittyvien sairauksien sekä oireiden ehkäisy. (Työterveyslaitos 2006,21)

2.2 Lakisääteinen työterveyshuolto

Työterveyshuoltolain 12. pykälä määrittelee hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti työterveyshuollon sisällön. Valtioneuvoston asetuksessa 1484/2001 määritellään kaikki ne seikat, jotka tulee ottaa huomioon työterveyshuollon sisältöä suunniteltaessa. Työterveyshuollon toiminnan suunnittelussa määritellään työterveyshuol-

lon tavoitteet ja ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden tarve ja toimintatavat. Lakisääteiseen työterveyshuoltoon kuuluu työpaikkaselvitysten tekeminen, työntekijöiden terveystarkastukset, työntekijöiden terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn seuranta. (Martimo, Antti-Poika & Uitti 2010,65-66)

Työterveyshuollon toimintaa aloittaessa työpaikalle tehdään työpaikkakäynti osana työpaikkaselvitystä. Työpaikkaselvityksen tavoitteena on kartoittaa työn fyysisiä ja psyykkisiä kuormitustekijöitä sekä työntekijöiden altistumista työstä aiheutuville kemiallisille, biologisille ja fysikaalisille haitoille ja vaaroille työpaikalla. Työpaikkaselvityksen perusteella suunnitellaan työpaikan työterveyshuollon toiminta. (Työterveyslaitos 2014, 26-27)

Terveystarkastuksista erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavissa töissä on säädetty asetuksella 1485/2001. Terveystarkastusten tulee perustua työpaikalla todettuihin tarpeisiin. Työntekijän ikä, sukupuoli, ammattirakenne, työn kuormittavuus sekä altistumisriski ovat esimerkkejä tekijöistä, jotka ohjaavat terveystarkastuksen tarvetta. Työpaikkaselvitysten ja terveystarkastusten perusteella työnantaja saa työterveyshuollolta toimenpide-ehdotuksia, jotta työn terveellisyttä ja turvallisuutta voitaisiin työpaikalla parantaa ja työntekijöiden työ- ja toimintakykyä edistää. Työnantaja ja työterveyshuolto yhdessä seuraavat toimenpide-ehdotusten toteutumista työpaikkakäynneillä. (Työterveyslaitos 2014, 190-191)

Työterveyshuollossa toimivien ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden tehtävänä on antaa työnantajalle ja työntekijöille tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Tämä tehtävä sisältyy lähes kaikkiin työterveyshuollon toimintoihin. Työterveyshuollon tehtävänä on arvioida ohjauksen ja neuvonnan tarve mm. työpaikkaselvityksien sekä terveystarkastusten avulla. Toiminta perustuu työterveyshuoltolakiin ja työterveyshuoltoa sääteleviin asetuksiin. Neuvonnan ja ohjauksen tavoitteena on ehkäistä työstä ja sen ympäristöstä aiheutuvia haittoja ja vaaroja ohjeistaen työnantajia ja työntekijöitä suojautumaan haitallisilta työolosuhteilta. (Työterveyslaitos 2014, 238-239)

Työterveyshuollon tehtävä on myös vajaakuntoisen työntekijän työssä selviytymisen seuranta ja edistyminen sekä kuntoutukseen ohjaaminen. Työterveysyhteistyössä sovitettu toimintakäytäntö toimii työkyvyn ylläpitämisen perustana. Työnantajan tehtävä

on ryhtyä varhaisessa vaiheessa asianmukaisiin toimenpiteisiin edistääkseen, ylläpitääkseen ja palauttaakseen sekä seuratakseen työntekijän työkykyä. Toimenpiteet tulee kohdistaa työntekijän työhön, työjärjestelyihin, työympäristöön, työyhteisöön työvälineisiin, työntekijän terveyteen ja työkykyyn sekä ammatilliseen osaamiseen. Työterveyshuollon tehtävä on tarvittaessa antaa työntekijälle kuntoutusta koskevaa neuvoa ja ohjata työntekijä tarvittaessa kuntoutukseen. Työntekijän työkyvyn ylläpitäminen sisältyy kaikkeen työterveyshuollon toimintaan. (Työterveyslaitos 2014, 211)

Ensiavun järjestäminen työpaikalla ja työpaikan tapaturmariskintason arviointi on yksi työterveyshuollon perustehtävistä. Tapaturmariskintason arvioinnin perusteella työterveyshuolto suosittelee työpaikalle ensiapukoulutusta ja tarvittavia ensiapuvälineitä. (Kela www-sivut 2016)

2.3 Sairaanhoito työterveyshuollossa

Suomalaisessa työterveyshuollossa sairaanhoidon osuus on merkittävä verrattuna muihin maihin. Arkipäivän sairaanhoito vie suuren osan työterveyshuoltoyksiköiden ajasta, huolimatta siitä, että työterveyshuoltolaki painottuu ennaltaehkäisyyn. Lakisääteisen ehkäisevän työterveyshuollon lisäksi työnantajalla on mahdollisuus järjestää työntekijöilleen yleislääkäritasoista sairaanhoitoa ja muun terveydenhuollon palveluja. Lakisääteisen, ennaltaehkäisevän työterveyshuollon palveluiden lisäksi työnantajalla on mahdollisuus saada myös sairaanhoidon palveluista johtuvista kustannuksista korvausta Kansaneläkelaitokselta. (Martimo, Antti-Poika & Uitti 2010, 269)

Työterveyshuoltoyksiköillä on palvelun tuottajana vastuu eettisesti hyväksyttävän ja hyvän käytännön mukaisen sairaanhoidon järjestämisestä. Työterveyshuollon sairaanhoidon sisältö määritellään yhdessä työnantajan ja palveluntuottajan tekemässä työterveyshuoltosopimuksessa. Yleensä työterveyshuollon sairaanhoitoon kuuluu työterveyshoitajan ja työterveyslääkärin antama hoito, tarvittavat kuvantamis- ja laboratoriotutkimukset, sekä tarvittaessa erikoislääkäreiden ja työterveyshuollon asiantuntijoiden konsultaatiot hoitomahdollisuuksien ja työkyvyn selvittämiseksi. Hoitovastuu on työterveyslääkärillä. Sairanhoidon laajuuden määrittäminen on viimekä-

dessä työnantajan oikeus. Sairaanhoidon periaatteista ja kustannusvastuista tulee aina sopia työterveyshuoltosopimuksessa ja asia tulee tiedottaa myös henkilöstölle. (Työterveyslaitos 2014, 61)

2.4 Huittisten kaupungin työterveyshuolto

Huittisten kaupungin työterveyshuollossa työskentelee kaksi työterveyslääkärää, viisi työterveyshoitajaa, joista yksi osastonhoitaja, työfysioterapeutti sekä vastaanottohoitaja. (Huittisten kaupungin www-sivut 2016) Huittisten kaupungin työterveyshuollossa pelkästään lakisääteisiä työterveyshuollon sopimuksia on työnantajien kanssa yhteensä 65 kappaletta, sopimus koskee 325 työntekijää. Sopimuksia, jotka sisältävät lakisääteisen sopimuksen lisäksi myös sairaanhoitosopimuksen, on yhteensä 456 kappaletta. Sopimus koskee 3225 työntekijää. (Saranpää S. tiedonanto 2016)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) edellyttää työterveyshuoltoyksiköitä seuraamaan toimintansa laatua ja vaikuttavuutta. Laki ei kuitenkaan aseta vaatimuksia sille, miten laatua tulisi seurata vaan tavoitteet määritellään yleisellä tasolla. (Antti-Poika 2002,3)

Asiakaslähtöinen toimintatapa on työterveyshuoltoyksikön ja työpaikan välinen sopimukseen ja luottamukseen perustuva yhteistyösuhde. Työterveyshuollon asiakkaita ovat sekä työnantajat että heidän työllistämänsä työntekijät. Asiakaslähtöisessä toimintamallissa kaikille ei tarjota samanlaista palvelua vaan hyvä palvelu mukaillee asiakkaan tarpeita. (Työterveyslaitos 2014, 76-77)

3.1 Työterveyshuollon laadun ja vaikuttavuuden arviointi ja seuranta

Valtioneuvosto on tehnyt asetuksen hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammatti-henkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuk-

sesta (1383/2001). Asetus sisältää ohjeistuksen työterveyshuollon toiminnan laadun ja vaikuttavuuden seurannasta ja arvioinnista. Asetuksen 15§:n 6 momentin mukaan työterveyshuollon laatua tulee arvioida seuraamalla asiakastyytyväisyyttä. (Työterveyslaitos 2006, 522-523).

Työ ja terveys Suomessa 2012 on Työterveyslaitoksen asiantuntijoiden laatima katsaus työolo- ja työhyvinvointitilanteesta Suomessa. Katsauksen mukaan työterveyshuoltoyksiköitä oli vuoden 2010 lopussa (n=475), joista Työterveyshuolto Suomessa –kyselyyn vastasi 440 työterveyshuoltoyksikköä (94%). Työ ja terveys Suomessa 2012- katsauksen tulosten mukaan yleisin oman toiminnan arviointitapa oli työterveyshuollon ja työpaikan välinen palautekeskustelu. Noin kaksi kolmasosaa vastanneista työterveysyksiköistä hyödynsi palautekeskustelua toimintansa arvioinnissa. Työterveysyksiköistä noin puolet (49%) käytti asiakastyytyväisyyskyselyitä laadun arvioinnissa. (Kauppinen 2013,160-164)

Työterveyslaitos on teettänyt vuonna 2014 toimintatutkimuksen Työterveyshuoltoyksiköiden oman toiminnan suunnittelusta. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää työterveysyksiköiden oman toiminnan suunnittelu-, seuranta- ja arviointikäytäntöjä. Aineisto kerättiin Työterveyshuolto Suomessa 2004- katsauksen pohjalta niiltä työterveyshuollon yksiköiltä, jotka olivat kertoneet suunnittelevansa omaa toimintaa. Aineisto koostuu 66 työterveyshuoltoyksikön toimintasuunnitelmasta. Aineisto analysoitiin deduktiivisella sisällön analyysillä. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen malli työterveysyksiköiden käyttöön. Tulosten perusteella toiminnan suunnittelu ei kattanut riittävästi kaikkia osa-alueita hyvästä suunnittelukäytännöstä. Työterveyshuollon yksiköiden vaikuttavuuden ja laadun arvioinnissa pääpaino oli asiakaspalautteen käsittelyssä ja asiakastyytyväisyyden mittaamisessa. (Mäenpää-Moilanen & Sorsa-Koskinen 2014, 4-5)

3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen työterveyshuollossa

Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla voidaan arvioida työterveyshuoltoyksikön toiminnan sujuvuutta. Asiakastyytyväisyys kuvaa työnantajien tai yksittäisten asiakkaiden kokemuksia vastaanottotoimintaan liittyen. Palvelun tavoitettavuus, luottamukselli-

suus, ystävällisyys, joustavuus ja asiantuntijuus ovat esimerkkejä asiakkaiden mitattavista kokemuksista. (Työterveyslaitos 2014, 78)

Työterveyshuoltoyksikön tulisin määritellä menetelmät, joilla asiakastyytyväisyyttä mitataan. Asiakaskyselyt, asiakkaiden valitukset tai suorat asiakasyhteydet ovat esimerkkejä tietolähteistä. (Antti-Poika 2002, 30) Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata säännöllisesti. Kun mittaaminen on säännöllistä, muutokset havaitaan ja niihin pystytään reagoimaan. (Löytänä & Korteso 2011,189.)

Tiedetään, että asiakastyytyväisyyden luotettavassa mittaamisessa on monia ongelmia. Piilevä tyytymättömyys on tärkein esimerkki, joka ei tule esiin asiakaskyselyissä. Asiakkaan kunnioitus asiantuntijaa kohtaan ja pelko kriittisen palautteen vaikutuksesta hoitoon saattavat estää työterveyshuollon henkilöstöä löytämään parannuskohteita. (Antti-Poika, Martimo & Husman 2003, 243)

Huittisten kaupungin työterveyshuollossa on vuonna 2010 mitattu yritysten asiakastyytyväisyyttä lähettämällä asiakastyytyväisyyskysely (Liite 3) 58 työnantajalle, joista kyselyyn vastasi 38. Suurin osa työnantajista oli tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. Täysin tyytyväisiä oli 50% yrityksistä ja osittain tyytyväisiä 39%. Suurin osa yrityksistä oli myös tyytyväisiä yhteistyöhön työterveyshuollon kanssa. (Wala, 2010)

Huittisten kaupungin työterveyshuollossa on mitattu asiakastyytyväisyyttä viimeksi vuonna 2013. Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin kyselyn avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollon palveluista, työterveyshuollon toimintaympäristöstä, henkilökunnan ammattitaidosta ja kohtelusta sekä työntekijöiden kokemuksia yhteydenotosta työterveyshuoltoon. Aineistoa kerättiin kahden viikon ajan työterveyshuollon vastaanotolle tulevilta asiakkailta. Asiakkaista 114 vastasi kyselyyn (Liite 5) kahden viikon aikana. Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan asiakkaat olivat vuonna 2013 pääosin tyytyväisiä työterveyshuoltoon. Tuolloin tehdyn kyselyn mukaan suurin osa vastanneista (67%) oli sitä mieltä, että saivat hyvin yhteyden työterveyshuoltoon. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä terveystarkastusten sisältöön. Asiakkailla oli myös mahdollisuus antaa työterveyshuollolle palautetta tai kehittämisohdotuksia. Suurin osa palautteesta oli posi-

tiivista ja asiakkaat kiittivät työterveyshuoltoa sen toimivuudesta. Kehittämisehdotuksina toivottiin, että lääkäriaikoja olisi helpommin saatavilla. Lisäksi työhyvinvoinnin parantamiseen toivottiin apua työterveyshuollolta. (Huittisten kaupungin työterveyshuolto 2013)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää työnantajien ja työntekijöiden tyytyväisyyttä Huittisten työterveyshuollon palveluihin. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoja työterveyshuollon palvelujen laadun kehittämiseksi.

1. Millaisia kokemuksia työnantajalla on työterveyshuollon toiminnasta?
2. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on yhteydenotosta työterveyshuoltopalveluihin?
3. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on henkilökunnan ammattitaidosta?
4. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on työterveyshuollon palveluista?
5. Millaiseksi työntekijät kokevat työterveyshuollon toimintaympäristön?

5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMISTAPA

5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimuksesta ilmennyttä tietoa tarkastellaan numeerisesti. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittarina voidaan käyttää kysely-, haastattelu-, tai havainnointilomaketta. (Vilkka 2007,14) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustulokset pyritään yleistämään, jolloin pienen joukon eli otoksen vastaajien voidaan katsoa edustavan koko perusjoukkoa. Tutkimuksessa tiedot kerä-

tään kysymyksillä ja ne voivat olla avoimia tai valmiita eli strukturoituja kysymyksiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saatu aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin. (Kananen 2008, 10)

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tässä opinnäytetyössä aineisto kerättiin kyselyn avulla. Kysely on tapa kerätä aineistoa, jossa kysymykset on vakioitu niin, että kaikilta kyselyyn vastaajilta kysytään samat asiat ja samassa järjestyksessä. Kyselyn lopussa vastaaja voi antaa sanallista palautetta tai kehittämisideoita. (Vilka 2007, 27) Määrällisessä tutkimuksessa kyselylomake on tavallisin tapa kerätä aineistoa. Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä, sillä siinä vastaaja lukee itse kirjallisesti esitetyt kysymykset ja vastaa niihin kirjallisesti. Kyselyn etuna on, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi. Tyypillisin haitta kyselyn avulla toteutetussa tutkimuksessa on riski siitä, että vastausprosentti jää alhaiseksi, jolloin puhutaan tutkimusaineiston kadosta. (Vilka 2015, 94)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselylomakkeita, jotka oli laatinut vuonna 2010 Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija Johanna Wala Huittisten kaupungin työterveyshuollosta esitettyjen toiveiden perusteella. Työterveyshuollossa kyselylomakkeita on sellaisenaan käytetty vuosina 2010 ja 2013 mittaamaan Huittisten kaupungin työterveyshuollon asiakastyytyväisyyttä. Koska mittareita oli käytetty aiemmin jo kahdesti ja aineisto kerättiin samalla menetelmällä kuin aiemmin, olivat viimeisimmän kyselyn tulokset vertailukelpoisia aiemmin saatujen tulosten kanssa. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan ole tarkoitus varsinaisesti tehdä kattavaa vertailua aiempien tulosten kanssa vaan koota tulokset.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat muodostuvat kyselylomakkeen osioista. Molemmissa kyselyissä kysymykset esitettiin väittiminä, joihin vastaaja ympyröi mielipidettään vastaavan numeron asteikolla 1-5, joista numero yksi osoitti vastaajan olevan väittämän kanssa täysin eri mieltä ja numero viisi taas osoitti vastaajan olevan täysin samaa mieltä.

Työnantajille suunnattu kyselylomake koostui seitsemästä kysymyksestä, joista ensimmäiset kuusi kysymystä tiedustelevat työnantajien kokemuksia työterveyshuollon toiminnasta. Kysymyksissä kysyttiin vastaavatko työterveyshuollon palvelut työpaikan tarpeita, näkyykö työterveyshuollon toiminta riittävästi työpaikalla, saadaanko palvelut työterveyshuollosta riittävän nopeasti, ovatko työpaikkaselvitykset tarpeeksi kattavia, toimiiko yhteistyö työterveyshuollon kanssa hyvin ja ovatko työnantajat kokonaisuudessaan tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. Kysymyksessä seitsemän työnantajilla oli mahdollisuus antaa sanallista palautetta tai kehittämisideoita työterveyshuollolle (Liite 3).

Työntekijöille suunnattu kyselylomake koostui 20 kysymyksestä. Kysymyksissä 1-4 tiedusteltiin työntekijöiden kokemuksia yhteydenotosta työterveyshuoltoon. Työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta tiedusteltiin kysymyksissä 5-10. Kysymykset 11-15 koskivat työterveyshuollon palveluja ja kysymyksillä 16-18 selvitettiin työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollon toimintaympäristöstä. Kysymyksessä 19 pyydettiin asiakasta antamaan työterveyshuollolle kouluarvosana asteikolla 4-10. Kysymys 20 oli avoin kysymys, jossa asiakkaalta pyydettiin sanallista palautetta työterveyshuollosta ja halutessaan asiakas sai antaa kehittämisehdotuksia (Liite 5).

5.3 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin 1.4 -22.4.2016 välisenä aikana. Aineistoa kerättiin kahdella eri kyselylomakkeella. Ensimmäinen kysely oli suunnattu työterveyspalveluja käyttäville asiakkaille eli itse työntekijöille. Aineistoa kerättiin kahden viikon ajan asiakkailta, jotka tulivat sinä aikana työterveyshuoltoon vastaanotolle. Työterveyshuollon ylä- ja alakerran odotusaulojen ilmoitustauluille laitettiin esille saatekirjeet (Liite 4). Saatekirjeessä vastaajalle selvennettiin kyselyn tarkoitus ja aikataulu ja, että kysely toteutetaan opinnäytetyönä. Kyselylomakkeet laitettiin näkyville paikoille odotusaulojen pöydille. Lisäksi vastaanottojen yhteydessä työterveyshuollon työntekijät pyysivät mitä ystävällisimmin asiakkaita vastaamaan kyselyyn, jotta aineistosta olisi saatu mahdollisimman kattava. Täytetyt kyselylomakkeet ohjeistettiin palauttamaan työterveyshuollon alakerrassa sijaitsevaan palautepostilaatikkoon.

Toinen kysely taas oli suunnattu yritysasiakkaille, eli yrityksille, jotka hankkivat työterveyshuollon palveluja työntekijöilleen. Kyselylomakkeen mukana lähetettiin saatekirje ja työterveyshuollon kustantama palautuskirjekuori, jotta vastaajille ei synnyisi kustannuksia kyselyyn osallistumisesta. Saatekirjeessä selitettiin vastaajalle opinnäytetyön tarkoitus ja että opinnäytetyöntekijä vastaa kyselyn toteutuksesta (Liite 2). Yrityksille lähetettyihin kyselyihin opinnäytetyön tilaaja valitsi otannaksi kaikki ne yritykset, joissa on vähintään 10 työntekijää. Tämän kriteerin täytti 62 yritystä.

5.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadusta aineistosta muodostetaan muuttujia ja aineisto koodataan muuttujaluokituksen mukaisesti niin, että jokaiselle tapaukselle eli tutkittavalle kohteelle annetaan jokin arvo, kuten numero tai kirjain. Tilastollista analyysiä käytetään yleensä selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 222-224) Työnantajilta saatuja kyselylomakkeita palautui työterveyshuoltoon 32 kappaletta (52%) ja työntekijöiltä saatuja kyselylomakkeita 50 (50%). Takaisin saadut lomakkeet numeroitiin ja tiedot tallennettiin tietokoneelle. Tilastolliset kysymykset käsiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Tulokset kuvataan opinnäytetyön tulososiossa numeeristen suureiden avulla eli prosenttilukuina. Frekvenssit ovat tarkemmin nähtävillä opinnäytetyön liitteissä (Liite 6).

Kyselylomakkeessa avoimilla kysymyksillä pyritään saamaan vastaajilta spontaaneja mielipiteitä. Avoimet kysymykset tulee analysoida ja luokitella ryhmiin. (Vilkkä 2015,106) Opinnäytetyössä kyselylomakkeen avoimet kysymykset analysoitiin sisällön erittelyn avulla niin, että vastaukset luokiteltiin kyselylomakkeen osioiden mukaan.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Työnantajien kokemukset työterveyshuollon toiminnasta

Työnantajille suunnattuja kyselomakkeita lähetettiin työpaikoille yhteensä 62, joka oli siis kyselyn otanta. Määräaikaan mennessä kyselylomakkeita palautui työterveys-huoltoon yhteensä 32, joten vastausprosentiksi tuli 52%.

Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan työnantajien kokemukset työterveyshuollon toiminnasta olivat pääasiassa positiivisia. Työnantajista hieman yli puolet (56%) koki, että työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastasivat hyvin työpaikan tarpeita. Vastaajista 47% koki, että työterveyshuollon toiminta näkyy riittävästi työpaikalla ja 38% mielestä työterveyshuollosta sai tarvittavat palvelut riittävän nopeasti. Vastaajista enemmistö (44%) koki työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset tarpeeksi kattaviksi. Suurin osa työnantajista (56%) oli sitä mieltä, että yhteistyö työterveyshuollon kanssa toimii hyvin. Työnantajista enemmistö (47%) oli kokonaisuudessaan tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Työnantajien kokemukset työterveyshuollon toiminnasta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastaavat hyvin työpaikan tarpeita (n=32)	0%	3%	3%	56%	38%
2. Työterveyshuollon toiminta näkyy riittävästi työpaikalla (n=32)	3%	6%	19%	47%	25%
3. Työterveyshuollosta ei saa mielestäni riittävän nopeasti tarvittavia palveluita (n=32)	31%	38%	9%	19%	3%
4. Työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset ovat tarpeeksi	0%	9%	13%	44%	34%

kattavia (n=32)						
5.	Yhteistyö työterveyshuollon kanssa toimii mielestäni hyvin (n=32)	0%	3%	6%	34%	56%
6.	Olen tyytyväinen työterveyshuollon toimintaan (n=32)	0%	3%	9%	47%	41%

6.2 Työntekijöiden kokemukset yhteydenotosta työterveyshuoltoon

Työntekijöiden kokemukset yhteydenotosta työterveyshuoltoon olivat pääasiassa positiivisia. Suurin osa vastaajista (68%) koki saavansa yhteyden hyvin työterveyshuoltoon ja lähes puolet (48%) oli täysin sitä mieltä, että ajanvarausjärjestelmä toimii hyvin. Vastanneista 44% koki työterveyshoitajien puhelinajat riittäviksi ja toimiviksi. Vastanneista hieman yli puolet (52%) koki, että odotusajat työterveyshuollossa ovat kohtuulliset. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Työntekijöiden kokemukset yhteydenotosta työterveyshuoltoon

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Saan yhteyden hyvin työterveyshuoltoon (n=50)	0%	6%	0%	26%	68%
2. Ajanvarausjärjestelmä toimii hyvin (n=50)	0%	4%	8%	40%	48%
3. Työterveyshoitajien puhelinajat ovat riittävät ja toimivat (n=50)	0%	2%	14%	40%	44%
4. Työterveyshuollossa odotusajat ovat mielestäni kohtuulliset (n=50)	0%	4%	10%	52%	34%

6.3 Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta

Saatujen vastausten perusteella työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta olivat suurimmaksi osaksi hyviä. Vastaajista 78% koki täysin, että työterveyshuollon henkilökunta suhtautuu asiakkaaseen ystävällisesti ja vastaajista suurin osa (70%) koki saavansa täysin yksilöllistä kohtelua vastaanotolla. Kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan kiireellisyydestä olivat vaihtelevia. Vastanneista 28% ei ilmaissut mielipidettään tai heillä ei ollut kokemusta asiasta ja vastanneista 26% koki henkilökunnan kiireiseksi. Suurin osa työntekijöistä (72%) koki vastaanotolla käydyt keskustelut luottamuksellisiksi. Työntekijöistä suurin osa (65%) koki työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaitoiseksi ja vastanneista 48% koki, että saa tarvittaessa työterveyshuollosta henkistä tukea. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
5. Työterveyshuollon henkilökunta suhtautuu minuun ystävällisesti (n=50)	2%	0%	0%	20%	78%
6. Saan yksilöllistä kohtelua vastaanotolla (n=50)	0%	6%	0%	24%	70%
7. Työterveyshuollon henkilökunnalla on mielestäni liian kiire (n=50)	18%	12%	28%	26%	16%
8. Koen, että keskustelut vastaanotolla ovat luottamuksellisia (n=50)	2%	2%	0%	24%	72%
9. Työterveyshuollon henkilökunta on mielestäni ammattitaitoista (n=48)	0%	4%	8%	23%	65%

10. Saan työterveyshuollosta tarvittaessa henkistä tukea, esimerkiksi keskusteluapua (n=46)	0%	2%	13%	37%	48%
---	----	----	-----	-----	-----

6.4 Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon palveluista

Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon palveluista olivat pääosin hyviä. Vastanneista enemmistö (43%) oli tyytyväisiä terveystarkastusten sisältöön ja myös 43% koki, että terveystarkastuksia on riittävästi. Kyselyyn vastanneista noin puolet (47%) koki, että työterveyshuolto tukee heidän työkykyään. Työntekijöistä noin kolmannes (33%) koki saavansa työterveyshuollosta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista ja 45% koki saavansa tarvittaessa tukea työyhteisöllisiin ongelmiin. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon palveluista.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
11. Olen tyytyväinen terveystarkastusten sisältöön (n=49)	0%	4%	14%	39%	43%
12. Terveystarkastuksia on mielestäni riittävästi (n=49)	0%	10%	20%	27%	43%
13. Työterveyshuolto tukee työkykyäni (n=49)	0%	4%	16%	33%	47%
14. Saan työterveyshuollosta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista (n=48)	0%	10%	27%	29%	33%
15. Saan tukea työyhteisöllisiin ongelmiin työterveyshuollossa (n=47)	2%	6%	26%	45%	21%

6.5 Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon toimintaympäristöstä

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon toimintaympäristöstä olivat oikein hyviä. Vastanneista 67% koki työterveyshuollon tilat viihtyisiksi ja enemmistön (84%) mielestä työterveyshuolto oli helposti löydettävissä. Työntekijöistä suurin osa (76%) koki työterveyshuollon ilmapiirin miellyttäväksi. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon toimintaympäristöstä

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
16. Työterveyshuollon tilat ovat mielestäni viihtyisät (n=49)	0%	0%	2%	31%	67%
17. Työterveyshuolto on helposti löydettävissä (n=49)	0%	0%	0%	16%	84%
18. Työterveyshuollon ilmapiiri on miellyttävä (n=49)	0%	2%	0%	22%	76%

6.6 Työterveyshuollon arvosana

Kysymyksessä 19 työntekijöitä pyydettiin antamaan työterveyshuollolle kouluarvosana. Kaikista kyselyyn vastanneista 48 henkilöä antoi kouluarvosanan työterveyshuollolle. Työterveyshuollon keskiarvoksi saatiin 8,9. (Taulukko 6)

Taulukko 6. Työterveyshuollon arvosana

Arvosana	Vastaajien lukumäärä (n=48)
4	n=0
5	n=1
6	n=0
7	n=2
8	n=9
9	n=24
10	n=12

6.7 Kehittämisehdotukset ja muu palaute

Molemmissa kyselylomakkeissa oli lopussa avoimet kysymykset, joissa työnantajilla ja asiakkailla oli mahdollisuus antaa työterveyshuollolle omin sanoin palautetta tai kehittämisehdotuksia. Kehittämisehdotuksia annettiin suhteessa vastaajien määrään hyvin vähän. Työnantajista viisi antoi työterveyshuollolle sanallista palautetta tai kehittämisehdotuksia (n=32). Asiakkaista vain kolme antoi sanallista palautetta tai kehittämisehdotuksia (n=50).

Avoimissa kysymyksissä työnantajien antamasta palautteesta varsinaisia kehittämisehdotuksia oli yhteensä neljä (n=4). Kehittämisehdotuksista kaksi liittyi työterveyshuollon palvelujen saatavuuteen (n=2). Palautteet koskivat erityisesti lääkäripalvelujen saatavuutta. Yksi vastaajista (n=1) toivoi kriittisempää suhtautumista sairaslomien myöntämiseen ja yksi työnantaja (n=1) toivoi lääkärin yhteydenottoa sellaisissa tilanteissa, jossa työntekijä oli sairauslomalla esimerkiksi kipeän jalan vuoksi, jolloin työnantaja olisi ollut halukas järjestämään työntekijälle vaihtoehtoisia töitä, kuten istumatyötä, jolloin työntekijän pitkä sairausloma voitaisiin välttää.

Työntekijöille suunnatusta kyselystä varsinaisia kehittämisehdotuksia työterveyshuollolle oli vain yksi (n=1). Kehittämisehdotus liittyi työterveyshuollon palveluihin koskien työyhteisön tukemista. Työterveyshoitajien toivottiin osallistuvan työpaikalla pidettäviin työpalaveriin, jonka vastaaja ajatteli hyödyttävän työyhteisöä.

Työterveyshuollon toiminnasta annettiin myös palautetta. Työnantajista avoimeen kysymykseen vastanneista kahdessa (n=2) kyselylomakkeessa annettiin työterveyshuollolle positiivista ja kiittävää palautetta sujuvasta yhteistyöstä. Työntekijöille suunnatusta kyselystä avoimeen kysymykseen vastasi yhteensä kolme työntekijää (n=3), joista kaksi antoi positiivista palautetta työterveyshuollon toiminnasta. Molemmat palautteet (n=2) koskivat koko työterveyshuollon toimintaa. Lisäksi toinen palautteista koski erityisesti työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaitoa, siinä kiitettiin työterveyshuoltoa erityisesti yksilöllisestä kohtelusta ja palvelun nopeasta saatavuudesta.

7 POHDINTA

7.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Tämä tutkimus oli kvantitatiivinen ja kyselylomakkeet sisälsivät strukturoituja kysymyksiä. Lisäksi molemmissa kyselylomakkeissa oli lopussa avoimet kysymykset joissa vastaajalla oli mahdollisuus antaa omin sanoin palautetta tai kehittämisehdotuksia työterveyshuollolle. Työnantajille suunnattuun kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä 52% työnantajista (n=32). Työntekijöille suunnatun kyselyn vastausprosentiksi saatiin 50% eli kyselyyn vastasi 50 työntekijää, jotka asioivat kahden viikon aikana työterveyshuollossa lääkärin, työterveyshoitajan tai työfysioterapeutin vastaanotolla. Vuonna 2013 työterveyshuollon toteuttamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 38 työnantajaa (N=58). Työntekijöille suunnattuun kyselyyn vastasi kahden viikon aikana 114 henkilöä. (Huittisten kaupungin työterveyshuolto 2013)

Ensimmäinen tutkimusongelma koski työnantajien kokemuksia. Tutkimusongelman oli tarkoitus selvittää, miten hyvin työnantajien mielestä työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastaavat työpaikan tarpeita, näkyykö työterveyshuollon toiminta riittävästi työpaikalla, ovatko tarvittavat työterveyshuollon palvelut riittävän nopeasti saatavilla ja ovatko työpaikkakäynnit tarpeeksi kattavia. Lisäksi haluttiin selvittää työnantajien kokemuksia yhteistyön toimivuudesta työterveyshuollon kanssa sekä ovatko työnantajat tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. Työnantajien kokemukset työterveyshuollon toiminnasta olivat pääasiassa positiivisia ja tulokset ovat pysyneet lähes samana verraten vuoteen 2010, jolloin työnantajista 50% oli täysin tyytyväisiä työterveyshuollon toimintaan. Tänä vuonna vastaavat prosenttiluku oli 47%. (Wala 2010)

Työterveyshuollon kanssa tehty yhteistyö koettiin suurimmaksi osaksi sujuvana. Kehittämisehdotuksena lääkäreiltä toivottiin näkemystä sellaisissa tilanteissa, jossa työnantaja olisi ollut valmis järjestämään vaihtoehtoisia töitä työntekijälleen, joka oli sairaslomalla esimerkiksi kipeän jalan vuoksi. Tällöin työnantaja olisi ollut valmis järjestämään työntekijälleen istumatyötä siksi aikaa ja pitkä sairausloma voitaisiin mahdollisesti välttää. Työnantajista osa myös toivoi lääkärien olevan helpommin tavoitettavissa.

Toisena tutkimusongelmana oli selvittää millaisia kokemuksia työntekijöillä on yhteydenotosta työterveyshuoltopalveluihin. Yhteyden saaminen työterveyshuoltoon koettiin suurimmaksi osaksi hyväksi. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä ajanvarausjärjestelmään ja puhelinajat koettiin riittäviksi ja toimiviksi. Vastaajista 68% (n=50) koki saavansa hyvin yhteyden työterveyshuoltoon. Vuoden 2013 asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaava prosentti oli 67% (n=76). (Huittisten kaupungin työterveyshuolto 2013) Työntekijät olivat myös suurimmaksi osaksi tyytyväisiä työterveyshuollon odotusaikoihin.

Kolmas tutkimusongelma selvitti työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollon henkilökunnan ammattitaidosta. Suurin osa työntekijöistä koki, että työterveyshuollon henkilökunta kohtelee heitä ystävällisesti. Suurin osa koki myös, että vastaanotolla heitä kohdellaan yksilöllisesti. Työntekijöiden kokemukset työterveyshuollon henkilökunnan kiireellisyydestä olivat vaihtelevat. Vastanneista 26% koki osittain työterveyshuollon henkilökunnan liian kiireiseksi. Vuonna 2010 vastaava prosenttiosuus oli 34%. (Wala 2010)

Neljännän tutkimusongelman tarkoitus oli selvittää työntekijöiden kokemuksia työterveyshuollon palveluista. Terveystarkastusten sisältöön oltiin suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Kuntoutusmahdollisuuksista haluttiin enemmän tietoa.

Viidennessä tutkimusongelmassa haluttiin selvittää millaiseksi työntekijät kokevat työterveyshuollon toimintaympäristön. Lähes kaikki kokivat, että työterveyshuollon tilat ovat viihtyisät ja helposti löydettävissä. Myös ilmapiiri työterveyshuollossa koettiin mielekkääksi. Työntekijöiltä pyydettiin myös antamaan työterveyshuollolle kouluarvosana, jonka keskiarvoksi tuli 8,9. Vuonna 2010 tehdyssä asiakastyytyväisyyskyselyssä keskiarvo oli 8,8. (Wala 2010)

Tutkimuksen tulosten perusteella voitiin päätellä, että asiakkaat sekä työnantajat että työntekijät olivat tyytyväisiä työterveyshuollon palveluiden laatuun. Tyytyväisyys tuli ilmi kaikilla osa-alueilla. Työntekijöiden antaman kouluarvosanan keskiarvon perusteella asiakastyytyväisyys on pysynyt lähes samana verraten vuonna 2010 toteutettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Opinnäytetyö prosessina on tukenut opinnäytetyöntekijän ammatillista kasvua tulevana terveydenhoitajana. Se on vaatinut opinnäytetyöntekijältä aikaa, suunnitelmallisuutta ja itseohjautuvuutta. Työterveyshuolto järjestelmänä vaatii paljon perehtymistä sen toimintaa ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin. Myös siitä oli suuri hyöty, että opinnäytetyöntekijä toteutti viimeisen käytännönharjoittelunsa Huittisten kaupungin työterveyshuollossa samaan aikaan, kun opinnäytetyön teoriaa koottiin ja aineistoa kerättiin.

7.2 Tutkimuksen luotettavuuden pohdinta

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten tarkkuutta antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja sitä, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Toistettavuudella tarkoitetaan sitä, että mittaustulos on tutkijasta riippumatta täysin sama. Tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää monet asiat, kuten se, että vastaaja ymmärtää kysytyn asian eri tavalla kuin tutkija on sen tarkoittanut tai merkitsee vastauksen lomakkeeseen väärin. Myös tutkijalle saattaa käydä virhe tallentaessaan tietoja. (Vilkkä 2015, 194)

Työnantajille suunnatussa kyselylomakkeessa kolmannessa kysymyksessä kysymyksen asettelu oli käänteinen verrattuna muihin: ”Työterveyshuollosta ei saa mielestäni riittävän nopeasti tarvittavia palveluja”. Tämä saattoi johtaa vastaajia harhaan ja vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen, mikäli vastaajat eivät olleet tarkkana vastatessaan kysymykseen.

Tutkimuksen luotettavuuteen on saattanut vaikuttaa se, että Huittisten työterveyshuollon työntekijät tiesivät, että tällainen tutkimus tehtäisiin. Työntekijät ovat saattaneet kiinnittää normaalia enemmän huomiota työskentelyynsä ja pyrkineet antamaan erityisen hyvää palvelua. Myös vastaajan kiire on voinut vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Suuri osa vastaajista täytti kyselylomakkeen jo odotellessaan vastaanotolle pääsyä. Ihanteellista olisi ollut, että asiakkaat olisivat vastanneet kyselyyn vasta vastaanoton jälkeen, jolloin vastaukset olisivat pohjautuneet heidän viimeisimpään kokemukseen työterveyshuollon palveluista. Vaikka työnantajat ja asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä, ilmaisi osa myös tyytymättömyyttään työterveyshuoltoon. Harva

tyytymättömyyttään ilmaisevista vastaajista ei kuitenkaan jättänyt työterveyshuololle kirjallista palautetta tai kehittämisehdotuksia, joka saa pohtimaan heidän motivaatiotaan vastata kyselyyn.

Kyselylomakkeessa ei ollut omaa kysymystä siitä, minkä ammattiryhmän edustajan vastaanotolla asiakkaat kävivät, joten palaute kohdistui koko työterveyshuoltoon vaikka itse asiakkaan tyytymättömyys olisi koskenut esimerkiksi lääkärin vastaanottoa. Toisaalta menettelytavat ovat koko työterveyshuollon henkilökunnalle samat.

7.3 Tutkimuksen eettisyyden pohdinta

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, jota jokaisen tutkimustyötä tekevän tulee noudattaa koko tutkimusprosessin ajan. Tutkijan tulee noudattaa rehellisyyttä, tarkkuutta ja yleistä huolellisuutta tutkimustyössään ja tutkimustulosten esittämisessä. Tutkijan on myös kunnioitettava toisten tutkijoiden työtä huomioiden heidän saavuttamansa asiat samasta tutkimusaiheesta. Toisten tutkijoiden saavutusten huomioon ottaminen näkyy tarkoin tehdyissä lähdeviitteissä. (Vilkkä 2015,42)

Tutkimuksentekoa ohjaavat useat eettiset kysymykset, jotka tutkijan tulee huomioida. Suomessa toimii erillisiä julkisia elimiä, jotka valvovat erilaisten tutkimushankkeiden eettisyyttä ja asianmukaisuutta, tästä esimerkkinä opetusministeriön tutkimuseettinen neuvottelukunta, joka on laatinut ohjeet tieteellisistä menettelytavoista. Tutkimuksen lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen, jolloin tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta antamalla heidän itse päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,23-25)

Opinnäytetyöntekijä pyrki noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Ensimmäisenä opinnäytetyöntekijä anoi tutkimuslupaa Huittisten kaupungin johtavalta hoitajalta. Kyselylomakkeiden käyttöön opinnäytetyöntekijä pyysi ja sai puhelimitse luvan kyselylomakkeiden laatijalta Johanna Walalta. Opinnäytetyöntekijä on huomionnut muut tutkijat lähdeviitteissä. Kyselyjen saatekirjeessä kerrottiin kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta, jolla tutkittavien itsemääräämisoikeutta on kunnioitettu. Kyselylomakkeet täytettiin nimettöminä eikä vastaajien

henkilöllisyys tullut ilmi tutkimuksen missään vaiheessa. Saatu aineisto hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua.

7.4 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimushaasteet

Palveluiden laatu on aina ajankohtainen tutkimusaihe. Huittisten kaupungin työterveyshuollon asiakkaat, sekä työnantajat että työntekijät ovat kokonaisuudessaan hyvinkin tyytyväisiä työterveyshuollosta saamiinsa palveluihin. Tutkimuksen päätulosten mukaan tyytyväisyys tuli ilmi kaikilla osa-alueilla. Kyselylomakkeiden täysin eri mieltä, osittain eri mieltä – ja osittain samaa mieltä – vastaukset tulisi kuitenkin tarkastella huolella, koska niistä on mahdollista saada kehittämisohdotuksia palvelun laatua ajatellen. Pienillä korjauksilla kyselylomaketta on jatkossakin mahdollista käyttää mittaamaan asiakastyytyväisyyttä Huittisten kaupungin työterveyshuollossa.

Työnantajien kyselyyn vastanneet antoivat kehittämisohdotuksia koskien työterveyslääkäripalvelujen saatavuutta. Kehittämisohdotuksen haasteena on se, että asiaan on mahdollista vaikuttaa lähinnä kuntatasolla, sillä lääkärin ajanvarauskirjat ovat työterveyshuollossa jatkuvasti täysiä. Yksi vastaaja toivoi myös kriittisempää suhtautumista sairaslomien myöntämisessä ja niiden pituuksissa ja tämä kehitysehdotus onkin helpompi ottaa tarkastelun kohteeksi työterveyshuollossa. Työntekijät ehdottivat, että työterveyshoitaja voisi osallistua työpaikalla järjestettäviin palavereihin näin edistäen työyhteisön toimivuutta. Tämä kehitysehdotus on varmasti mahdollinen toteuttaa työterveyshuollossa, mikäli palaverien aikataulut ilmoitetaan työterveyshoitajille ajoissa niin, että he voivat ottaa asian huomioon suunnitellessaan omia aikataulujaan.

Jatkotutkimushaasteina voisi työnantajien ja työntekijöiden asiakastyytyväisyyttä selvittää vielä yksityiskohtaisemmin esimerkiksi avoimien kysymysten avulla ja asiakastyytyväisyyskyselyä voisi kohdistaa työterveyshuollon eri ammattihenkilöiden vastaanottotoimintaan, jolloin työterveyshuoltoammattilaisen olisi helpompi tarkastella omaa työtään asiakkaan näkökulmasta. Haastattelututkimuksella voisi myös saada entistä laajemman ja kattavamman kuvan asiakastyytyväisyydestä.

LÄHTEET

Antti-Poika M. 2002. Laatujohtaminen työterveyshuollossa. Helsinki: Työterveyslaitos.

Antti-Poika M., Martimo K-P. & Husman K. 2003. Työterveyshuolto. Duodecim. Jyväskylä: Gummerus.

Huittisten kaupungin työterveyshuolto 2013. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2013.

Huittisten kaupungin www-sivut. Viitattu 10.3.2016. <http://www.huittinen.fi/>

Kananen Jorma. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän yliopistopaino.

Kauppinen T., Mattila-Holappa P., Saalo A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksilainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. Työ ja terveys Suomessa 2012. Työterveyslaitos 2013.

Kela www-sivut . Viitattu 4.4.2016 <http://www.kela.fi/>

Löytänä. J. & Korteso K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Martimo K., Antti-Poika M. & Uitti J. 2010. Työstä terveyttä. Työterveyslaitos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Mäenpää-Moilanen E. & Sorsa-Koskinen R. 2014. Työterveyshuoltoyksikön oman toiminnan suunnittelu. Helsinki: Työterveyslaitos.

Saranpää S. 2016. Osastonhoitaja/työterveyshoitaja, Huittisten kaupungin työterveyshuolto. Huittinen. Henkilökohtainen tiedonanto 3.3.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. Viitattu 10.4.2016. <http://stm.fi/etusivu>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Työterveyshuoltolaki –Opas työterveyshuoltolain soveltajille.

Työterveyslaitos. 2014. Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Työterveyslaitos. 2006. Terveystarkastukset työterveyshuollossa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Vilkkä H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkka H. 2007. Tutki ja mittaa – määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Wala, J. 2010. Työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely ja työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely työnantajan edustajalle. Huittisten kaupungin työterveys-huolto.

Janiza Briki
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kilkunkierito 30 A1
32800 Kokemäki

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS
7.4.2016

Tarja Horn
Hoitotyön johtaja
Risto Rytin katu 53
32700 HUITTINEN

HYVÄ HOITOTYÖN JOHTAJA,

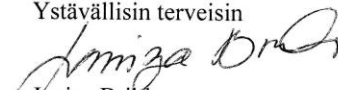
Opiskelen terveydenhoitajaksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa Rauman kampuksella ja valmistun kesällä 2016. Teen opinnäytetyötä Huittisten kaupungin työterveyshuollon asiakastytyväisyydestä. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää työnantajien ja työntekijöiden tyytyväisyyttä Huittisten työterveyshuollossa saamiinsa palveluihin. Opinnäytetyön tavoitteena on hyödyntää saatuja tuloksia työterveyshuollossa, jotta palveluja ja niiden laatua voitaisiin parantaa.

Tässä opinnäytetyössä käytetään kyselylomakkeita, jotka on laatinut v. 2010 Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija Johanna Wala työterveyshuollosta esitettyjen toiveiden perusteella. Työterveyshuollossa kyselylomakkeita on sellaisenaan käytetty vuosina 2010 ja 2013 mittaamaan Huittisten kaupungin työterveyshuollon asiakastytyväisyyttä.

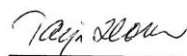
Aineisto kerätään 11.4 -22.4.2016 välisenä aikana. Aineistoa kerätään kahdella eri kyselylomakkeella. Ensimmäinen kysely on suunnattu työterveyspalveluja käyttäville asiakkaille eli itse työntekijöille. Aineistoa kerätään kahden viikon ajan asiakkailta, jotka tulevat sinä aikana työterveyshuoltoon vastaanotolle. Toinen kysely taas on suunnattu yrityksille, jotka hankkivat työterveyshuollon palveluja työntekijöilleen. Yrityksille tehtävä kysely postitetaan työnantajan edustajille työterveyshuollosta. Vastaajille täsmennetään, että osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja aineisto kerätään nimettömänä. Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisesti. Opinnäytetyöntekijä on varmistanut puhelimitse kyselylomakkeiden laatijalta luvan käyttää kyselylomakkeita sellaisenaan.

Anon lupaa toteuttaa opinnäytetyöhön liittyvät kyselyt Huittisten kaupungin työterveyshuollossa.

Ystävällisin terveisin


Janiza Briki
janiza.briki@student.samk.fi

Myönnän/~~En myönnä~~ lupaa toteuttaa tutkimusta Huittisten kaupungin työterveyshuollossa


Hoitotyön johtaja Tarja Horn

Hyvä työnantajan edustaja!

Huittisten työterveyshuolto tekee kevään aikana **asiakastyytyväisyyskyselyä**. Saamiemme palautteiden avulla voimme kehittää työterveyshuollon palveluita asiakkaiden toiveita paremmin vastaaviksi. Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että juuri Te vastaatte kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eikä henkilöllisyytenne tule esille missään vaiheessa. Aineiston analysointi ja raportointi tapahtuu luottamuksellisesti, ja kyselylomakkeet hävitetään raportin valmistuttua. Kyselyn toteutuksesta vastaa Satakunnan ammattikorkeakoulun terveydenhoitaja-opiskelija Janiza Briki, joka toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn opinnäytetyönään.

Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn, ja palauttavan sen saamassanne palautuskuoressa takaisin työterveyshuoltoon 22.4.2016 mennessä.

Kiitos!

Työterveyshuollon henkilökunta



Huittisten kaupunki
Työterveyshuolto
Koskuankatu 2
32700 Huittinen

Työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely työnantajan edustajalle

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin ympyröimällä mielipidettänne vastaava numero.

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä,
4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

1. Työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastaavat hyvin työpaikan tarpeita.	1	2	3	4	5
2. Työterveyshuollon toiminta näkyy riittävästi työpaikalla.	1	2	3	4	5
3. Työterveyshuollosta ei saa mielestäni riittävän nopeasti tarvittavia palveluita.	1	2	3	4	5
4. Työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset ovat tarpeeksi kattavia.	1	2	3	4	5
5. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa toimii mielestäni hyvin.	1	2	3	4	5
6. Olen tyytyväinen työterveyshuollon toimintaan.	1	2	3	4	5

7. Kehittämisehdotuksia tai muuta palautetta työterveyshuollolle:

Kiitos vastauksestasi!

Hyvä työterveyshuollon asiakas!

Huittisten työterveyshuolto tekee kevään aikana **asiakastyytyväisyyskyselyä**. Saamiemme palautteiden avulla voimme kehittää työterveyshuollon palveluita asiakkaiden toiveita paremmin vastaaviksi. Toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että juuri Te vastaatte kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eikä henkilöllisyytenne tule esille missään vaiheessa. Aineiston analysointi ja raportointi tapahtuu luottamuksellisesti, ja kyselylomakkeet hävitetään raportin valmistuttua. Kyselyn toteutuksesta vastaa Satakunnan ammatikorkeakoulun terveydenhoitajaopiskelija Janiza Briki, joka toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn opinnäytetyönään.

Toivomme Teidän vastaavan kyselyyn, ja palauttavan sen tähän tarkoitukseen varattuun laatikkoon. **Alakerrassa ulko-oven vasemmalla puolella palautuslaatikko**

Kiitos!

Työterveyshuollon henkilökunta



Huittisten Kaupunki
Työterveyshuolto
Koskuankatu 2
32700 Huittinen

Työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely

Vastatkaa seuraaviin kysymyksiin **ympyröimällä** mielipidettänne vastaava numero.

1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä,
4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

Yhteydenotto:

1. Saan hyvin yhteyden työterveyshuoltoon.	1	2	3	4	5
2. Ajanvarausjärjestelmä toimii hyvin.	1	2	3	4	5
3. Työterveyshoitajien puhelinajat ovat riittävät ja toimivat.	1	2	3	4	5
4. Työterveyshuollossa odotusajat ovat mielestäni kohtuulliset.	1	2	3	4	5

Kohtelu ja ammattitaito:

5. Työterveyshuollon henkilökunta suhtautuu minuun ystävällisesti.	1	2	3	4	5
6. Saan yksilöllistä kohtelua vastaanotolla.	1	2	3	4	5
7. Työterveyshuollon henkilökunnalla on mielestäni liian kiire.	1	2	3	4	5
8. Koen, että keskustelut vastaanotolla ovat luottamuksellisia.	1	2	3	4	5
9. Työterveyshuollon henkilökunta on mielestäni ammattitaitoista.	1	2	3	4	5
10. Saan työterveyshuollosta tarvittaessa henkistä tukea, esimerkiksi keskusteluapua.	1	2	3	4	5

Työterveyshuollon palvelut:

11. Olen tyytyväinen terveystarkastusten sisältöön.	1	2	3	4	5
12. Terveystarkastuksia on mielestäni riittävästi.	1	2	3	4	5
13. Työterveyshuolto tukee työkykyäni.	1	2	3	4	5
14. Saan työterveyshuollosta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista.	1	2	3	4	5
15. Saan tukea työyhteisöllisiin ongelmiin työterveyshuollosta.	1	2	3	4	5

Ympäristö:

16. Työterveyshuollon tilat ovat mielestäni viihtyisät.	1	2	3	4	5
17. Työterveyshuolto on helposti löydettävissä.	1	2	3	4	5
18. Työterveyshuollon ilmapiiri on miellyttävä.	1	2	3	4	5

19. Anna työterveyshuollon toiminnalle kouluarvosana (4-10) _____

20. Kehittämisehdotuksia tai muuta palautetta työterveyshuollolle:

Kiitos vastauksestasi!

Frekvenssit

Työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely työnantajan edustajalle

	Täysin eri mieltä	Osittain eri miel- tä	Ei sa- maa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Työterveyshuollon tarjoamat palvelut vastaavat hyvin työpaikan tarpeita. (n=32)	(n=0)	n=1	n=1	n=18	n=12
2. Työterveyshuollon toiminta näkyy riittävästi työpaikalla. (n=32)	n=1	n=2	n=6	n=15	n=8
3. Työterveyshuollosta ei saa mielestäni riittävän nopeasti tarvittavia palveluita. (n=32)	n=10	n=12	n=3	n=6	n=1
4. Työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset ovat mielestäni tarpeeksi kattavia. (n=32)	n=0	n=3	n=4	n=14	n=11
5. Yhteistyö työterveyshuollon kanssa toimii mielestäni hyvin. (n=32)	n=0	n=1	n=2	n=11	n=18
6. Olen tyytyväinen työterveyshuollon toimintaan. (n=32)	n=0	n=1	n=3	n=15	n=13

Frekvenssit/Työterveyshuollon asiakastyytyväisyyskysely

Yhteydenotto:

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Saan yhteyden hyvin työterveyshuoltoon (n=50)	n=0	n=3	n=0	n=13	n=34
2. Ajanvarausjärjestelmä toimii hyvin (n=50)	n=0	n=2	n=4	n=20	n=24
3. Työterveyshoitajien puhelinajat ovat riittävät (n=50)	n=0	n=1	n=7	n=20	n=22
4. Työterveyshuollossa odotusajat ovat mielestäni kohtuulliset (n=50)	n=0	n=2	n=5	n=26	n=17

Kohtelu ja ammattitaito:

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
5. Työterveyshuollon henkilökunta suhtautuu minuun ystävällisesti. (n=50)	n=1	n=0	n=0	n=10	n=39
6. Saan yksilöllistä kohtelua vastaanotolla. (n=50)	n=0	n=3	n=0	n=12	n=35
7. Työterveyshuollon henkilökunnalla on mielestäni liian kiire. (n=50)	n=9	n=6	n=14	n=13	n=8
8. Koen, että keskustelut vastaanotolla ovat luottamuksellisia. (n=50)	n=1	n=1	n=0	n=12	n=36
9. Työterveyshuollon henkilökunta on mielestäni ammattitaitoista. (n=48)	n=0	n=2	n=4	n=11	n=31
10. Saan työterveyshuollosta tarvittaessa henkistä tukea, esimerkiksi keskusteluapua. (n=46)	n=0	n=1	n=6	n=17	n=22

Työterveyshuollon palvelut:

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
11. Olen tyytyväinen terveystarkastusten sisältöön. (n=49)	n=0	n=2	n=7	n=19	n=21
12. Terveystarkastuksia on mielestäni riittävästi. (n=49)	n=0	n=5	n=10	n=13	n=21
13. Työterveyshuolto tukee työkykyäni. (n=49)	n=0	n=2	n=8	n=16	n=23
14. Saan työterveyshuollosta riittävästi tietoa kuntoutusmahdollisuuksista. (n=48)	n=0	n=5	n=13	n=14	n=16
15. Saan tukea työyhteisöllisiin ongelmiin työterveyshuollosta. (n=47)	n=1	n=3	n=12	n=21	n=10

Ympäristö:

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
16. Työterveyshuollon tilat ovat mielestäni viihtyisät (n=49)	n=0	n=0	n=1	n=15	n=33
17. Työterveyshuolto on helposti löydettävissä. (n=49)	n=0	n=0	n=0	n=8	n=41
18. Työterveyshuollon ilmapiiri on miellyttävä (n=49)	n=0	n=1	n=0	n=11	n=37

Työterveyshuollon kouluarvosana:

Arvosana	Vastaajien lukumäärä (n=48)
4	n=0
5	n=1
6	n=0
7	n=2
8	n=9
9	n=24
10	n=12